

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

228

La Paz, **09 OCT. 2023**

VISTOS: El recurso jerárquico planteado por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 71/2023, de 17 de mayo de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

CONSIDERANDO: Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. Que el 21 de abril de 2022 Ninoska Ana Reque Cortez presentó su Reclamación Directa mediante el portal mireclamo.bo, en contra de la Cooperativa de Telecomunicaciones Cochabamba R.L. – COMTECO R.L., manifestando entre otros aspectos, lo siguiente: *“Usuaría solicitó la instalación de un número de teléfono, le hicieron la instalación, pero luego le indicaron que ese número le pertenece a otra persona. La usuaria indica que usaron el número para fines comerciales usándolo en publicidad perjudicando el emprendimiento. Los técnicos hicieron la prueba de que había línea en el teléfono, a las dos semanas de la instalación no había tono. Cuando fue a realizar el reclamo le pidieron que cancele la totalidad de la instalación, de igual manera al cancelar el pago tampoco funcionaba, a los dos meses del reclamo le indicaron que el número que le asignaron no pertenecía a la usuaria, la misma pidió que se hagan responsables pero la persona que es dueña del número tiene 15 años de antigüedad. El perjuicio económico ocasionado es la propaganda comercial del emprendimiento de la usuaria es muy grande, le indicaron que se harían responsables porque era un error del técnico. Hace una semana le indicaron que el área comercial y legal indicó que no se harán responsables de su error. Que si gusta le podían liberar del pago de telefonía fija por tres meses, el daño económico no son 110 Bs que es lo que corresponde a esos tres meses de consumo”*; dicha reclamación ha sido canalizada al Operador, a través del número CMCO/CBB/9618/2022, de fecha 22 de abril de 2022 (fojas 09).

2. Que en fecha 03 de mayo de 2022 el Operador resolvió la reclamación directa presentada por la Usuaría, declarándola Improcedente, bajo los siguientes fundamentos: *“(…) Considerando que el periodo del incidente reclamado por el usuario es de 14 de abril de 2022; sin embargo, de acuerdo al desarrollo del reclamo, el mismo data de la gestión 2021; y la línea en reclamo 4506216 se encuentra retirada por mora en fecha 02 de agosto de 2021. El artículo 55 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la reclamación será presentada dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva. De acuerdo a los términos y condiciones del servicio: COMTECO R.L. no se responsabiliza de daños incluyendo entre otros, lucro cesante interrupción de actividad, pérdida de información o cualquier otra pérdida pecuniaria que se derive de la habilitación del servicio o por cualquier tipo de interrupción del mismo. Por lo expuesto, considerando la normativa vigente para la atención de reclamaciones directas, el reclamo se declara improcedente”* (fojas 18)

3. Que el 14 de junio de 2022 la Ninoska Ana Reque Cortez, presentó su reclamación administrativa ante la Autoridad Regulatoria, bajo los mismos argumentos plasmados en su recurso de revocatoria (fojas 5 a 8).

4. Que mediante Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea - Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 67/2022 de 28 de julio de 2022, la Autoridad Regulatoria, determino lo siguiente: *“Toda vez que la resolución a la Reclamación Directa fue notificada el 05 de mayo de 2022, vía correo electrónico la USUARIA tenía el plazo de quince (15) días hábiles a fin de presentar su Reclamación Administrativa, es decir hasta el 25 de*



mayo de 2022; sin embargo, la misma fue presentada fuera de dicho plazo el 14 de junio de 2022, es decir catorce (14) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo establecido en la normativa. **DISPOSICION.-** Toda vez que la USUARIA no presentó su reclamación administrativa dentro el plazo previsto por el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, corresponde su **RECHAZO** en el marco de lo prescrito por el inciso a) del artículo 61 del referido Reglamento, debiendo **NOTIFICARSE** a las partes con el presente acto y **DISPONER EL ARCHIVO DE OBRADOS**” (fojas 31 a 32).

5. Que en fecha 08 de agosto de 2022, Ninoska Ana Reque Cortez, interpuso recurso de revocatoria contra el Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 67/2022, de 18/02/2022 de 28 de julio de 2022, dentro del término establecido en el Artículo 64 de la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2022, de Procedimiento Administrativo, luego de haber sido notificada con el citado documento en fecha 03 de agosto de 2022, manifestando (fojas 34 a 41):

i) Indica que mediante el Formulario 67/2022, se le indicó que el reclamo administrativo fue rechazado por tener carácter improcedente y al ser presentado a destiempo, siendo que, de acuerdo a los datos manejados, el reclamo directo fue realizado el 22 de abril de 2022 y el resultado del mismo, habría sido comunicado mediante correo electrónico, debiendo haber efectuado su reclamación administrativa hasta el 25 de mayo del mismo año; sin embargo, tal como acredita de la impresión fotostática de su correo electrónico acompañada a su recurso de revocatoria, afirma que no ha sido notificada en la fecha indicada en dicho Formulario, es decir el 05 de mayo de 2022, razón por la cual al encontrarse preocupada ante la falta de respuesta e interés de la empresa infractora, puesto que desconocía el resultado de su reclamación, por lo cual, en fecha 14 de junio de 2022, tuvo que presentar su reclamación en segunda instancia administrativa, debiendo ser la misma considerada y a su vez, disponer el resarcimiento de daños ocasionados por los infractores debido a una equivocación severa del Operador.

ii) Refiere que su persona como propietaria de una Línea Telefónica de la empresa, el pasado 16 de noviembre de 2020, solicitó se instale una línea trilliza en el local comercial del emprendimiento que su hija había instaurado, tal como acredita de la Solicitud de Servicios Corporativos y el Contrato de Suministro del Servicio Local de Telecomunicaciones.

iii) Indica que hecha la solicitud un par de días después personal técnico se hizo presente en la dirección como bien indica en la ubicación “Tienda” y se le asignó el número 4506212 tal como acredita en la Hoja de Ruta del servicio.

iv) Sostiene que como el teléfono ya había sido asignado y tratándose de un local comercial, su hija con mucho esfuerzo procedió a realizar y encargar toda la propaganda comercial que se requería para llevar adelante el emprendimiento que la misma iniciaba, como acredita tanto de la Pro- Forma como de la Fractura que se emitió por la imprenta MELANI, así como del material que sobró de la misma.

v) Menciona que transcurrieron un par de semanas, sin que el teléfono funcione, por lo que se apersonó a las oficinas a cancelar las respectivas facturas y presentar la queja, momento en el cual el personal de la empresa COMTECO le indicó que el número que le habían asignado era de propiedad de otra persona y que hablarían con la misma para que renuncie al número y el mismo sea habilitado en el local comercial de su hija, ya que la propaganda ya estaba corriendo y sería un perjuicio por la inversión que hizo en la misma.

vi) Manifiesta que semanas más tarde, ante la falta de comunicación volvió a llegar a la ciudad de Cochabamba y se apersonó nuevamente a las oficinas de COMTECO, donde le indicaron que la propietaria de dicho número no quería renunciar al mismo, por lo que le asignarían otro, y que el dinero de las facturas que había cancelado se le reembolsaría; sin embargo, dicho aspecto le pareció una falta de respeto y consideración, a la inversión que su hija realizó en la proaganda de su local comercial y que no podía quedar impune, pues según la explicación de la empresa era el técnico que supuestamente se había equivocado, por lo que le pidieron que realice una nueva queja en el primer piso, extremo que su persona cumplió y que debe estar registrado en el sistema de la empresa; a lo cual nuevamente le indicaron que debe esperar que procesen y se comuniquen con su persona.



vii) Señala que habiendo transcurrido un par de meses, sin que la empresa le diera solución al problema que ellos ocasionaron, en un nuevo viaje que realizó a la ciudad de Cochabamba, volvió las oficinas, haciéndose presente en el 5to piso donde una señora de nombre Jhanet, le indicó que se habían tratado de contactar con su persona, pero que nunca se pudo concretizar dicha llamada, por lo que refiere que tal aseveración es completamente falsa, toda vez que jamás ingreso a su número de celular o teléfono fijo de referencia ninguna llamada por parte de COMTECO, aspecto que pide sea corroborado del sistema de la empresa o en su defecto del registro de llamadas de su celular o teléfono fijo; y que en esa oportunidad la mencionada señora le dijo que el trámite había quedado paralizado, pues su persona debía presentar algún documento que respalde los gastos que había realizado en la propaganda del local comercial, pues el funcionario que se había equivocado tendría que asumir los mismos, pero en ese momento no se encontraba en su poder dichos documentos, indicando que los haría llegar en cuanto los obtenga.

viii) Lamenta que no pudo hacer llegar la proforma que adjuntó al reclamo presentado a COMTECO, toda vez que tuvo que salir de viaje por una emergencia familiar a Potosí, por lo que no pudo continuar con seguimiento del reclamo que realizó, y que en fecha 11 de marzo de 2022, se presentó en las oficinas del Operador, cuando el personal del 5to piso le informó que no se hizo nada, ya que la única manera de viabilizar su reclamo sería presentado una carta, por lo que presentó su reclamo por escrito, pidiendo se dé la respectiva solución, ya que el perjuicio que sufrió su hija fue muy alto.

ix) Expresa que el 21 de abril de 2022, se comunicó con el Call Center de la ATT, donde se le recepcionó su reclamo y le manifestaron que gestionarían con la empresa, teniendo que computarse un plazo de 15 a 20 días hábiles para procesar, y que COMTECO desde que su persona realizó su queja ante la ATT, tenía hasta el pasado 23 de mayo como plazo máximo para comunicarse con su persona, por lo que solicita se proceda con la 2da instancia de su reclamo. Tal como ha sido expuesto en su reclamación administrativa, reitera que propone como solución al conflicto, el resarcimiento de al menos 90% de los gastos respecto al perjuicio ocasionado. Asimismo, espera que la impugnación sea procedente y que su reclamo sea procesado correctamente.

6. Que en fecha 28 de octubre de 2022, la ATT emitió la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 143/2022, mediante la cual resolvió rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, contra el Formulario de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea-Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 67/2022 de 28 de julio de 2022 (fojas 62 a 68).

7. Que notificada el 07 de noviembre de 2022, Ninoska Ana Reque Cortez, mediante memorial de 17 de noviembre de 2022, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 143/2022 (fojas 74 a 78).

8. Qué a través de Resolución Ministerial N° 088 de 29 de marzo de 2023, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, resolvió: "**PRIMERO.** - Aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 143/2022, de 28 de octubre de 2022, **revocando totalmente** el acto administrativo impugnado. **SEGUNDO.** - Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emita un nuevo acto administrativo, por el que se responda al operador de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial", bajo los siguientes argumentos:

i. En cuanto al argumento de la recurrente, donde manifiesta: "*Que pese a haber solicitado de manera escrita en fecha 08 de noviembre de 2022, se le extienda, copia de la prueba presentada por el Operador, (con la cual estuviera acreditando que se le brindo respuesta a su reclamación, en fecha 04 de mayo de 2022 y por tanto el plazo para su reclamo había vencido en fecha 25 de mayo de 2002), no había accedido a la supuesta prueba, desconociendo si se cumplió a cabalidad lo que le fue ordenado mediante auto de fecha 14 de septiembre, el cual había requerido: 1. Reporte del Servidor del correo electrónico enviado a la USUARIA con la notificación de respuesta a la reclamación directa interpuesta por ésta; mismo que deberá contener la fecha y hora de envío, así como la resolución a la reclamación adjunta. 2. Acuse de recibido o confirmación de lectura del correo electrónico enviado en fecha 04 de mayo de 2022 al correo electrónico registrado por la USUARIA; manifestando que, su persona una vez más había revisado de manera exhaustiva en todas las bandejas ingreso que se tiene en un correo electrónico, razón por la cual adjunta en fojas 3 prueba de que su persona no ha recibido ningún correo por parte del Operador, por lo cual la determinación que se está tomando es totalmente arbitraria, pues si la carga de la prueba le corresponde al Operador, debiendo ser la misma idónea y completa, cumpliendo con las determinaciones que se han dispuesto (...)*", corresponde señalar que de acuerdo a la revisión de antecedentes, efectivamente, se



advierde a fojas 45 y 46 el Auto ATT-DJ-A TL LP 334/2022 de 14 de septiembre de 2022; en el cual la ATT dentro el termino de prueba del recurso de revocatoria, había requerido al Operador lo aseverado por la recurrente, obteniendo como respuesta por parte de COMTECO R.L a través de nota CITE: AR EXT 436/22 de 28 de septiembre de 2022, (fojas 54 a 56) que: "(...) la notificación ha sido practicada de manera electrónica por e-mail, cumpliendo a cabalidad con lo dispuesto por la autoridad en la RAR 322/2013. Sin embargo, la normativa bajo esta modalidad de notificación por las características propias que tiene la notificación electrónica no exige acuse de recibo (...); no obstante, la recurrente había adjuntado en su recurso de revocatoria (fojas 36 a 37) impresión fotostática de su bandeja de correo electrónico, donde supuestamente no se advierte la remisión de ningún "correo electrónico" por parte del operador en fecha 04 de mayo de 2022, aspecto que no fue aclarado ni respondido al momento de emitir la Resolución de Revocatoria, toda vez que la misma se limitó en indicar que: "A quedado acreditado que COMTECO R.L. el 04 de mayo hizo conocer a la Usuaría la respuesta a su reclamación directa a través del correo electrónico", sin ninguna otra explicación que lleve a la convicción de que efectivamente dicho correo fue remitido en la fecha prevista o el mismo haya sido rechazado por el destinatario, constituyéndose ello en un aspecto fundamental que debe ser motivado al momento de rechazar el recurso de revocatoria y confirmar el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea – Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL 67/2022, en el cual la ATT rechazó la reclamación administrativa, por haber sido interpuesta fuera de plazo de 15 días hábiles, ya que bajo el principio de verdad material correspondía verificar los extremos expuestos por la recurrente y la misma tenga plena convicción de la razones por las cuales la ATT adoptó su determinación (...). ii. En cuanto a la pericia solicitada respecto a la prueba aportada, es necesario que la recurrente tome en cuenta que la misma pudo ser solicitada al momento de interponer su recurso de revocatoria, debiendo tener en cuenta que la prueba propuesta por el Usuario en instancia jerárquica, por su naturaleza, debe ser ofrecida durante el proceso de reclamación administrativa o del recurso de revocatoria, pues es ese el momento en el cual corresponde su producción para que el ente regulador pueda valorarla debidamente conforme a los procedimientos legalmente establecidos, no corresponde considerarla en fase jerárquica por su ofrecimiento inoportuno, más si se considera que la autoridad jerárquica, no podría emitir pronunciamiento sobre elementos probatorios que no fueron de conocimiento de la autoridad que dictó la resolución recurrida (R.M. N° 273 de 9 de septiembre de 2010 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda)".

9. Que en fecha 17 de mayo de 2023, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emite la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2023, resolviendo: "ÚNICO.- RECHAZAR el recurso de revocatoria presentado por NINOSKA ANA REQUE CORTEZ en contra del Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporánea – Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL LP 67/2022 de 28 de julio de 2022, y en consecuencia, CONFIRMAR en todas sus partes dicho acto administrativo de conformidad a lo previsto por el inciso c) del parágrafo II del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO POR EL DS 27172", bajo los siguientes argumentos (fojas 17 a 26):

i) Expresa que, con carácter previo a ingresar a los argumentos de fondo del recurso, debe tomarse en cuenta que la determinación de esa Autoridad asumida mediante el FORM 67/2022 fue la de rechazar la Reclamación Administrativa presentada por la Usuaría, basándose en el hecho que la misma ha sido presentada fuera del plazo previsto al efecto, en razón a ello, indica que corresponde revisar las actuaciones suscitadas en el procedimiento en cuestión, describiendo lo siguiente: i. La Usuaría interpuso su reclamación mediante el portal mireclamo.bo para que sea canalizada hacia el Operador, generándose el formulario de reclamación directa, en el cual quedó consignado el número telefónico (73707046), su dirección (El Vergel, Torre 1, Piso 11) y correo electrónico de referencia (ninoskareque@gmail.com). ii. En respuesta a tal reclamación, a través del correo electrónico enviado a la dirección ninoskareque@gmail.com, el 04 de mayo de 2022, según consta a fs. 18 del expediente, COMTECO R.L. Usuaría presentó su reclamación administrativa ante esa Autoridad el 14 de junio de 2022. De lo descrito precedentemente, corresponde dejar claro que el plazo para la presentación de la reclamación administrativa empieza a correr desde el día siguiente hábil de la notificación con la resolución de respuesta a la reclamación directa o concluido el plazo para su emisión".

ii) Manifiesta que en el contexto anotado, en el FORM 67/2022, esa Autoridad Regulatoria llegó a la convicción de que la reclamación administrativa fue presentada extemporáneamente, ello sobre la base de las previsiones del parágrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado por el DS 27172, según el cual, el plazo para la presentación de la reclamación administrativa es de quince (15) días desde la declaratoria de improcedencia de la reclamación directa o desde la falta de resolución a la misma dentro del plazo establecido al efecto, mismo que, comienza a correr desde el día siguiente hábil a dicha notificación, teniendo en este caso como fecha límite de presentación de la reclamación administrativa el **25 de mayo de 2022**; sin embargo, tal reclamación fue presentada el **14 de junio** del mismo año. Afirmando que en el recurso de revocatoria presentado por la recurrente, ésta expuso argumentos relativos tanto al fondo de su reclamación, como a la presentación de su reclamación administrativa, estos últimos son aquellos que cabe considerar a los efectos del presente pronunciamiento, toda vez



que al no haber ingresado al análisis de los argumentos de fondo de la controversia, resulta impertinente su examen en la instancia de revocatoria en la que esta Autoridad, como efecto de un recurso, se ve obligada a revisar su propia actuación.

iii) Sostiene que en coherencia a lo expuesto en el punto conclusivo precedente, acerca del argumento de la Usuaría relativo a que no le habría llegado ningún mensaje enviado al correo electrónico proveniente del Operador, adjuntando a dicho efecto, capturas de pantalla de la bandeja de entrada de dicho correo; corresponde manifestar que ha quedado acreditado que COMTECO R.L. el 04 de mayo de 2022, hizo conocer a la Usuaría la respuesta a su reclamación directa a través del correo electrónico antes referido, medio válido al efecto según dispone el inciso b) del numeral 10 del artículo 22 del Instructivo para el Procedimiento de Atención, Información y Reclamación del Sector de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL LP 0322/2013 de 28 de junio de 2013, razón por la que, debe considerarse a efectos de cómputo de plazo para la presentación de la reclamación administrativa la fecha en que el Operador remitió el correo electrónico adjuntando la respuesta a la reclamación directa, es decir, el 04 de mayo de 2022.

iv) Trae a colación que de acuerdo a lo citado por el numeral 10 del artículo 22 de la RAR 322/2013, se establece lo siguiente: "10. Notificación, el operador o proveedor pondrá en conocimiento de la usuaria o usuario toda resolución que afecte sus intereses, derecho y otros que emerjan propiamente del proceso de reclamación directa, bajo los siguientes criterios: a. La notificación de los actos emergentes de la reclamación directa tendrá que ser realizada en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que la resolución fue emitida, debiendo contener el documento íntegro de lo pronunciado. b. La notificación será practicada en el lugar o medio que fue señalado por la usuaria o usuario, este podrá realizarse bajo los siguientes criterios: a. Domicilio Real b. Domicilio Laboral c. Notificación Electrónica i. Domicilio electrónico (email) ii. SMS iii. Fax simil c. Si al momento de cumplir con la notificación, el usuario no se encontrase, se podrá hacer cargo de ella cualquier otra persona que se encuentre en el lugar, teniendo que hacer constar la relación que tiene la usuaria o usuario y la identidad de la persona que recibiera la notificación (...)". Haciendo notar que el correo electrónico es un servicio en línea que permite enviar y recibir mensajes de un servicio de red a múltiples destinatarios; así, la previsión dispuesta en la RAR 322/2013 prevé y valida la notificación electrónica, debiendo dejar anotado que en caso de que el operador opte por utilizar esta vía para notificar la resolución de respuesta de la reclamación directa, no se exige acuse de recibo o constancia de que el usuario haya leído el contenido de ese correo electrónico, sino que el operador cumpla y notifique esa respuesta. En ese orden, conforme consta en el expediente a fs. 18, COMTECO R.L. el 04 de mayo de 2022 hizo conocer a la Usuaría la respuesta a su reclamación directa a través de correo electrónico.

v) Refiere que a mayor abundamiento, es preciso dejar establecido que dentro la tramitación del recurso de autos, esa Autoridad mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 334/2022 de 14 de septiembre de 2022, requirió información al Operador respecto a la notificación efectuada de la resolución de la reclamación directa realizada a la Usuaría vía correo electrónico; en ese sentido, se ha corroborado que el Operador hizo conocer a ella, la respuesta a su reclamación en fecha 04 de mayo de 2022; lo que significa a la luz de los antecedentes que el 14 de junio de 2022 ésta presentó su reclamación administrativa de forma totalmente extemporánea; considerando que el plazo de quince (15) días previsto en el parágrafo I del artículo 59 del Reglamento aprobado por el DS 27172, para la presentación de la reclamación administrativa, vencía el día 25 del señalado mes y año.

vi) Expone en cuanto al argumento de la Usuaría de que no ha recibido el correo electrónico referido y que ante su preocupación por la falta de respuesta e interés de la Cooperativa, presentó su reclamación administrativa el 14 de junio de 2022; corresponde señalar que el Operador ha demostrado haber notificado a ésta con la resolución de la reclamación directa, la cual, ha sido practicada de manera electrónica vía e-mail; en ese sentido, no es posible considerar como válido el citado argumento en instancia de revocatoria, más aún, cuando COMTECO R.L. cumplió con lo dispuesto por normativa vigente, considerando que en un proceso de reclamación administrativa la carga probatoria recae en el Operador, por lo que, a dicho efecto, cabe recordar que uno de los principios rectores de la administración es el principio de buena fe, previsto en el inciso e) del artículo 4 de la Ley N° 2341.

vii) Indica que las imágenes adjuntas al recurso de revocatorio motivo de autos, no ponen en duda la notificación efectuada por el Operador. Y más allá de lo expuesto, considerando lo instruido en la RM 088 emitida por el MOPSV, en cuanto al criterio de adecuación a derecho relativo a que "la recurrente había adjuntado en su recurso de revocatoria (fojas 36 a 37) impresión fotostática de su bandeja de correo electrónico, donde supuestamente no se advierte la remisión de ningún correo electrónico por parte del operador en fecha 04 de mayo de 2022, aspecto que no fue aclarado ni respondido al momento de emitir la Resolución de Revocatoria, toda vez que la misma se limitó en



indicar que: *'Ha quedado acreditado que COMTECO R.L. el 04 de mayo hizo conocer a la usuaria la respuesta a su reclamación directa a través del correo electrónico', sin ninguna otra explicación que lleve a la convicción de que efectivamente dicho correo electrónico fue remitido en la fecha prevista o el mismo haya sido rechazado por el destinatario, constituyéndose ello en un aspecto fundamental que debe ser motivado al momento de rechazar el recurso de revocatoria y confirmar el Formulario de Rechazo*". Argumenta que ese Ente Regulatorio no puede dar lugar a las alegaciones planteadas por la Usuaria respecto a la impresión de la bandeja de entrada de su correo electrónico, en la que aparentemente no se advertiría la remisión de la notificación practicada por el Operador, dado que, como se ha expuesto anteriormente, las imágenes adjuntas al recurso de revocatoria motivo de autos, no logran poner en duda la notificación efectuada por COMTECO R.L. Ahondar sobre la validación del correo electrónico implicaría determinar e indagar aspectos subjetivos, relativos a si la entrega de los correos llegaron a destino o acabaron en SPAM, ingresando en un proceso de verificación de dirección electrónica no prevista normativamente; no obstante a ello, si bien la Usuaria a través de dicha bandeja de entrada pretende demostrar que el 04 de mayo de 2022 no ha recibido ningún e-mail del Operador, no puede dejarse de lado el principio de buena fe, el cual es un principio constitucional que obliga a las autoridades públicas y a la misma ley, se presume la buena fe en las actuaciones de los particulares, implicando una presunción de confianza a favor del administrado, lo cual adquiere relevancia en el caso que nos atañe, considerando que en un proceso de reclamación administrativa la carga probatoria recae en el Operador.

viii) Refiere que bajo ese razonamiento, según consta en el expediente administrativo y las aseveraciones del Operador en los documentos cursantes en el expediente administrativo, la resolución de respuesta a la reclamación de la Usuaria ha sido notificada en la fecha afirmada por COMTECO R.L.; en consecuencia, compulsado el expediente y la revisión de la normativa, se ha determinado que la cuestionada notificación a la reclamación directa de la reclamante, ha sido practicada el **04 de mayo de 2022**, fecha que debe ser considerada para el cómputo del plazo para la presentación de la reclamación administrativa, coligiendo además que, el Operador ha dado cumplimiento a las previsiones legales dispuestas en la materia.

10. Que notificada el 23 de mayo de 2023, Ninoska Ana Reque Cortez, mediante memorial de 30 de mayo de 2023, interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2023 de 17 de mayo de 2023, bajo los siguientes argumentos:

i) Manifiesta que la ATT para rechazar su reclamación, se basa en el hecho de que el operador en este caso COMTECO únicamente haya presentado una hoja interna de control interno donde indica que se habría enviado el correo electrónico a su persona en fecha 04 de mayo, sin que la misma haya sido corroborada, por lo cual los usuarios a criterio del Ente Regulatorio deben sujetarse a la sola discreción de que el Operador que ha afectado de manera severa no solo el legítimo derecho que le asiste a recibir un servicio eficaz, eficiente y de manera correcta, éste a fin de cubrir su ineficiencia únicamente haya presentado como prueba una planilla interna donde incida de que se habría respondido a su reclamo mediante correo electrónico **sin que la misma haya demostrado de manera "fidedigna" de que dicho correo haya sido enviado**, por tanto tal y como he tenido a bien acreditar en las impresiones anteriormente presentadas que han sido tomadas a mi Correo Electrónico y revisado el mismo en todas las carpetas dicha respuesta a la que se hace alusión para desestimar su reclamo jamás fue enviada por lo cual nunca le fue notificada en la fecha que se indica, es decir 05 de mayo de 2022.

ii) Reitera que en razón a lo señalado su persona preocupada por la falta de respuesta e interés de la empresa infractora pues desconocía el resultado que ahora alegan hubiese sido puesto a conocimiento mío mediante Correo Electrónico, en fecha 14 de junio tuvo a bien presentar ante la ATT la 2da instancia administrativa, por lo cual la reclamación realizada ante la ATT sí debe ser considerada, disponiendo el resarcimiento de daños ocasionados por los infractores, debido a una equivocación severa que la empresa de Telecomunicaciones denominada COMTECO cometió, toda vez que la misma le ha ocasionado un severo daño económico por el gravísimo error que el operador ha cometido no su persona.

11. Que mediante nota ATT-DJ-N LP 462/2023 en fecha 05 de junio de 2023, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, remite los antecedentes del Recurso Jerárquico al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y

Vivienda (fojas 30).

12. Que a través de Auto RJ/AR-43/2023, de 20 de junio de 2023, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 71/2023. (fojas 80).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 624/2023, de 5 de octubre de 2023, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 71/2023, de 17 de mayo de 2023, revocando totalmente el acto administrativo impugnado.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 624/2023, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.

2. Que el artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

3. Que el inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.

4. Que el artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso b) que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) de dicho artículo.

5. Que el inciso d) del artículo 30 de la Ley N° 2341 antes citada, dispone que los actos administrativos deberán ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.

6. Que el Parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo; para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.

7. Que el parágrafo I del artículo 91 del citado Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días y el inciso b) del parágrafo II, establece que el Recurso Jerárquico será resuelto aceptándolo, revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

8. Que el artículo 203 de la Constitución Política del Estado, establece que las decisiones y sentencias del Tribunal Constitucional Plurinacional son de carácter vinculante y obligatorio y contra ellas no cabe recurso ordinario ulterior alguno. En ese contexto, cabe considerar que la



SCP 0275/2012 de 4 de junio, que modula de la SC 0871/2010-R, estableció que: “corresponde afirmar rotundamente, que la ausencia de una suficiente y adecuada motivación en las resoluciones de segunda instancia, efectivamente vulnera los derechos al debido proceso y a la defensa, impidiendo que la tutela jurisdiccional administrativa sea cierta, dando lugar al extremo inaceptable de la arbitrariedad, aclarándose que la obligación de motivar las resoluciones no significa que las decisiones adoptadas necesariamente deban satisfacer al administrado, lo que sí es trascendental, es que la decisión sea justificada y versé sobre la totalidad de los aspectos contenidos en el memorial de impugnación, permitiendo que el imperio de la justicia constitucional garantice el ejercicio pleno de sus derechos constitucionales para el “Vivir Bien”

9. Que conforme a los antecedentes del caso y el marco normativo aplicable, corresponde analizar si la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2023 de 17 de mayo de 2023, cumplió con los lineamientos expuestos en la Resolución Ministerial N° 088 de 29 de marzo de 2023, para cuyo efecto es necesario considerar los siguientes extremos:

i. La citada Resolución Ministerial N° 088, hizo referencia al argumento de la recurrente, quien había manifestado que pese a haber solicitado de manera escrita en fecha 08 de noviembre de 2022, se le extienda, copia de la prueba presentada por el Operador, con la cual estuviera acreditando que había dado respuesta a su reclamación en fecha 04 de mayo de 2022, la misma no había accedido a la supuesta prueba, desconociendo si se cumplió a cabalidad lo que fue ordenado por la ATT mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 334/2022 de 14 de septiembre de 2022, el cual había requerido: 1. Reporte del Servidor del correo electrónico enviado a la Usuaría con la notificación de respuesta a la reclamación directa interpuesta por ésta; mismo que deberá contener la fecha y hora de envío, así como la resolución a la reclamación adjunta. 2. **Acuse de recibido o confirmación de lectura del correo electrónico enviado en fecha 04 de mayo de 2022 al correo electrónico registrado por la Usuaría; por lo que se evidencio a fojas 45 y 46 que efectivamente la ATT había emitido el citado Auto dentro el termino de prueba del recurso de revocatoria, y había obtenido como respuesta de COMTECO R.L a través de nota CITE: AR EXT 436/22 de 28 de septiembre de 2022, (fojas 54 a 56) que: “(...) la notificación ha sido practicada de manera electrónica por e-mail, cumpliendo a cabalidad con lo dispuesto por la autoridad en la RAR 322/2013. Sin embargo, la normativa bajo esta modalidad de notificación por las características propias que tiene la notificación electrónica no exige acuse de recibo (...); no obstante, la recurrente había adjuntado en su recurso de revocatoria (fojas 36 a 37) impresión fotostática de su bandeja de correo electrónico, donde supuestamente no se advierte la remisión de ningún “correo electrónico” por parte del operador en fecha 04 de mayo de 2022, aspecto que no fue aclarado ni respondido al momento de emitir la Resolución de Revocatoria, toda vez que la misma se limitó en indicar que: “A quedado acreditado que COMTECO R.L. el 04 de mayo hizo conocer a la Usuaría la respuesta a su reclamación directa a través del correo electrónico”, sin ninguna otra explicación que lleve a la convicción de que efectivamente dicho correo fue remitido en la fecha prevista o el mismo haya sido rechazado por el destinatario, constituyéndose ello en un aspecto fundamental que debe ser motivado al momento de rechazar el recurso de revocatoria y confirmar el Formulario de Rechazo de Reclamación Administrativa por Presentación Extemporanea –Telecomunicaciones ATT-DJ-FREX-ODE-TL 67/2022, en el cual la ATT rechazó la reclamación administrativa por haber sido interpuesta fuera de plazo de 15 días hábiles, ya que bajo el principio de verdad material correspondía verificar los extremos expuestos por la recurrente y la misma tenga plena convicción de la razones por las cuales la ATT adopto su determinación.**

ii) Sobre lo expuesto, la Autoridad de Regulación y Fiscalización en Telecomunicaciones y Transportes, argumenta que ese Ente Regulatorio no puede dar lugar a las alegaciones planteadas por la Usuaría respecto a la impresión de la bandeja de entrada de su correo electrónico, en la que aparentemente no se advertiría la remisión de la notificación practicada por el Operador, dado que, de las imágenes adjuntas al recurso de revocatoria motivo de autos, no logran poner en duda la notificación efectuada por COMTECO R.L. y que ahondar sobre la validación del correo electrónico implicaría determinar e indagar aspectos subjetivos,



relativos a si la entrega de los correos llegaron a destino o acabaron en SPAM, ingresando en un proceso de verificación de dirección electrónica no prevista normativamente; al respecto y tal como se señaló anteriormente, se le recuerda que el requerimiento efectuado en la R.M N° 088 de 23 de marzo de 2023, fue en razón a lo requerido por el mismo Ente Regulador y no obstante que en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 71/2023, la ATT REITERA que ha quedado acreditado que COMTECO R.L. el 04 de mayo de 2022, hizo conocer a la Usuaría la respuesta a su reclamación directa a través del Correo Electrónico ninoskareque@gmail.com; se advierte que la ATT se limita a reiterar lo expuesto en la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 143/2022, revocada, sin cumplir los lineamientos emitidos en la Resolución Ministerial N° 088, donde se requirió que motive las razones que le llevaron a la convicción que efectivamente dicho correo fue remitido en la fecha prevista o si existía la posibilidad de que la recurrente haya rechazado el mismo; sin embargo, la ATT, se limita a manifestar que existe la certeza de dicha remisión, como una simple relación, sin que se observe en los documentos el respaldo a su afirmación, existiendo solamente un reporte sin que en el mismo señale la fuente, Usuario y contenido que demuestre lo indicado por COMTECO R.L., en ese sentido la Autoridad Reguladora no puede dejar de lado que la facultad de valoración de las pruebas es una atribución exclusiva de las autoridades ya sean jurisdiccionales o administrativas, (SCP 0039/2012 de 26 de marzo de 2023, SCP 1439/2013 de 19 de agosto de 2013); por lo que es preciso que al momento de la valoración de las pruebas aportadas por las partes, considere que la evidencia que obtenga de la mismas debe contar con la suficiente "Certeza clara, manifiesta y tan perceptible de una cosa, que nadie puede racionalmente dudar de ella, toda vez que "La evidencia se justifica porque es absoluta. Porque es irreversible lógicamente". (AGUSTÍN GORDILLO, Tratado de Derecho Administrativo, Tomo 4, Décima Edición -FUNDACIÓN D EDERECHO ADMINISTRATIVO BUENOS AIRES); por lo que se considera correcta la apreciación de la recurrente cuando expone que el rechazo a su reclamación se basa en el hecho de que el operador en este caso COMTECO R.L., únicamente haya presentado una hoja interna de control interno, donde indica que se habría enviado el correo electrónico a su persona en fecha 04 de mayo, sin que la misma haya sido corroborada.

10. Que en el marco de lo expuesto, esta instancia llega a la convicción de que, en efecto, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, al no adecuar su respuesta a los criterios expuestos en la Resolución Ministerial N° 088 de 29 de marzo de 2023 y no analizar debidamente los antecedentes ni atender a cabalidad el argumento expuesto por la recurrente a lo largo del proceso que generó la interposición del recurso jerárquico ahora analizado, omitió fundamentar y motivar su pronunciamiento de manera expresa y precisa, dejando de lado que en el marco de un debido proceso, todas las razones que llevan a la Administración a adoptar determinadas decisiones definitivas deben constar en el propio acto administrativo decisorio, lo contrario implica la emisión de un fallo sin la debida fundamentación y motivación. Así, en el caso de autos, al haber dicha Autoridad prescindido de la debida motivación de su decisión, suprimió una parte estructural de la misma, siendo necesario que los aspectos señalados en los puntos conclusivos precedentes sean debidamente considerados, debiendo el ente regulador emitir un pronunciamiento, motivado y fundamentado.

11. Que al haberse establecido la falta de fundamentación y motivación suficientes, en el análisis de la ATT, **no corresponde emitir pronunciamiento sobre los aspectos que hacen al fondo de la controversia**, toda vez que la ATT debe emitir un nuevo pronunciamiento y no es pertinente adelantar el criterio sobre aspectos que supuestamente podrían ser revisados en un posterior recurso jerárquico.

12. Que por todo lo referido y en el marco del inciso u) del artículo 63 del Decreto Supremo N° 4857 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 71/2023, de 17 de mayo de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocando totalmente el acto administrativo impugnado.



POR TANTO:

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

RESUELVE:

PRIMERO. - **Aceptar** el recurso jerárquico interpuesto por Ninoska Ana Reque Cortez, en contra de la Resolución Administrativa de Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 71/2023, de 17 de mayo de 2023, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, **revocando totalmente** el acto administrativo impugnado.

SEGUNDO. - Instruir por segunda vez a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emita un nuevo acto administrativo, por el que se responda a la recurrente de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

Regístrese, notifíquese y archívese.


Ing. Edgar Montaña Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

